

05

## 5- Habilitador 2/ Processos 4

### Transcrição

#### APO 06- Gerenciar Orçamento e Custos

É administrar atividades financeiras relacionadas a TI e os recursos financeiros encontram-se dentro da estratégia de serviço. A TI deve, por exemplo, valorar o serviço prestado frente ao custo que ele gera para o negócio. As práticas relacionadas são:

- gerenciar finanças e contabilidade;
- priorizar alocação de recursos;
- modelar e alocar os custos e gerenciar os custos: é a prática que vai auxiliar a tomar decisões se faz mais sentido contratar um serviço ou comprá-lo

#### APO 07 - Gerenciar Recursos Humanos

Trata-se de fornecer uma abordagem estruturada dos recursos humanos, ou seja, como os profissionais atuaram na empresa e como a atuação se relaciona com os princípios da organização. Devemos incluir nisso a comunicação de papéis e de responsabilidades, por exemplo: "como gerir os recursos humanos diariamente na relação interna entre os membros da equipe?". As práticas relacionadas a Gerenciar Recursos Humanos são:

- manter equipe adequada;
- identificar pessoal chave de TI;
- manter habilidades e competências;
- avaliar o desempenho;
- gerenciar equipes terceirizadas.

#### APO 08 - Gerenciar os Relacionamentos

É gerenciar o relacionamento entre negócio e TI. O profissional responsável dessa tarefa é aquele que entende o negócio e estabelece padrões de atividades e, dessa forma, cria a estruturação da TI. Gerenciar o relacionamento entre negócio e a TI é estabelecer uma ponte entre as necessidades do negócio e o que a TI precisa fazer para suprir essas necessidades. As boas práticas são:

- compreender as expectativas de negócio;
- identificar oportunidades;
- gerenciar o relacionamento do negócio e prover insumos.

#### APO 09 - Gerenciar os Acordos de Serviço

O SLA (*Service Level Agreement*) está relacionado com a disponibilidade de serviços e com o acordo que a TI deve fazer com o negócio, para assim, manter o padrão de serviço acordado com o cliente. Suas práticas são:

- Identificar os serviços de TI;

- catalogar os serviços habilitados; - definir e preparar os acordos;
- \*\*monitorar e reportar;
- também revisar os acordos.

## APO 10 - Gerenciar os Fornecedores

Consiste em gerenciar os serviços de TI prestados por terceiros, pois, além de gerenciar os recursos humanos com os contratados para exercer serviços terceirizados também é necessário, por meio do estabelecimento de contratos, entrar em acordo com fornecedores. As práticas do gerenciamento de fornecedores são:

- identificar e avaliar os fornecedores;
- selecionar os fornecedores; -\*\* gerenciar os contratos;
- gerenciar riscos e monitorar o desempenho.

## APO 11 - Gerenciar a Qualidade

O Gerenciar a Qualidade consiste em definir e comunicar os requisitos de qualidade que estão ligados aos objetivos da organização. Podemos entender "qualidade" como o atendimento dos requisitos de projetos, programas e serviços, por isso, faz-se necessário o estabelecimento de um sistema de gestão da qualidade. Esse sistema de gestão é baseado nas seguintes práticas:

- estabelecer um sistema de gestão de qualidade;
- definir e gerenciar padrões;
- focar nos clientes;
- realizar o monitoramento e manter a melhoria contínua.

## APO 12 - Gerenciar os Riscos

É identificar, avaliar e gerenciar os riscos continuamente para que seja possível estabelecer respostas aos incidentes de forma a causar a menor perda possível para a organização. Suas práticas são:

- coletar dados;
- analisar os riscos;
- manter um perfil de riscos e responder aos riscos

## APO 13 - Gerenciar a Segurança

Gerenciar a segurança é definir, operar e monitorar um sistema para a gestão da segurança da informação. Para que isso ocorra da melhor maneira é preciso:

- estabelecer e manter um sistema;
- definir e gerenciar um planejamento;
- monitorar e revisar o SGSI (Sistema de Gerenciamento da Segurança da Informação).